

Peticiones

Esta opción nos permite abrir nuevas peticiones así como acceder a todas las peticiones que hayan sido generadas por nosotros mismos. Por defecto sólo se muestran aquellas peticiones que tengamos abiertas pero también podemos realizar un filtro para ver todas o bien seleccionar las que nos interesen en función del estado en qué se encuentren.

Para cada una de las peticiones del listado se muestra el número de petición, servicio afectado, el estado de la petición, la prioridad establecida, un breve resumen, fecha de creación, la persona del CAU encargada de esta petición así como la fecha en que ha tenido lugar la última actualización de la misma.

portalcau_peticiones.png

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_peticiones.png>

Nueva petición

Para enviar una nueva petición al CAU de EducaMadrid bastará con hacer clic sobre el botón "**Nueva petición**" que se encuentra en la parte superior izquierda.

portalcau_nuevapeticion.png

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_nuevapeticion.png>

Se abrirá un formulario cuyos campos debemos cumplimentar. Los campos marcados con * son obligatorios.

portalcau_nuevapeticion1.png

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_nuevapeticion1.png>

Una vez creada la petición, la herramienta nos devolverá un resumen de la misma así como el número de referencia que le ha sido asignada.

portalcau_nuevapeticion2.png

Image not found or type unknown

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_nuevapeticion2.png>

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_nuevapeticion2.png>

Y pasará a formar parte de nuestro listado de peticiones abiertas.

portalcau_nuevapeticion3.png

Image not found or type unknown

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_nuevapeticion3.png>

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_nuevapeticion3.png>

Además recibiremos un correo en nuestra cuenta de EducaMadrid en el que quedarán reflejados todos los datos relativos a la petición que acabamos de abrir.

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/portalcau_nuevapeticion_correo.png>

A partir de este momento, cada vez que se realice algún tipo de modificación/acción sobre nuestra petición, recibiremos un correo en nuestra cuenta de EducaMadrid.

Modificar petición

En ocasiones puede suceder que hayamos abierto una incidencia y el CAU nos solicite más información para poder resolverla o bien que nosotros mismos deseemos añadir más información una vez que la petición ya haya sido enviada al CAU.

En estos casos debemos guiarnos siempre por el **número de petición**. Este número de referencia nos será de gran ayuda a todos para poder realizar un adecuado seguimiento de la petición.

Para modificar o actualizar una petición pulsaremos sobre esa petición concreta y accederemos a la pantalla que muestra el detalle de la misma.

Número de petición

Image not found or type unknown

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/modificar_peticion.png>

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/modificar_peticion.png>

El botón "**Modificar**" nos va a permitir añadir información a todas las peticiones que tengamos abiertas y en curso.

Modificar petición

Image not found or type unknown

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/modificar_peticion2.png>

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/modificar_peticion2.png>

Asimismo, también nos va a permitir reabrir una petición que ya tuviéramos cerrada y que por cualquier circunstancia necesitemos volver a retomar.

<https://documentacion.educa.madrid.org/uploads/images/gallery/2021-08/modificar_peticion3.png>

Revisión #37

Creado Fri, Aug 20, 2021 10:06 AM por **Documentación**

<<https://documentacionhttp2.educa.madrid.org/user/28>>

Actualizado Mon, Aug 30, 2021 1:01 PM por

